



Manual de utilização







Na tela inicial digite o seu login e senha, e deixe a opção acesso selecionada em 'Empresa'. Depois clique em Entrar.



Entre com os dados de acesso

Acesso:	Empresa	•
Login		
Senha		
Entrar		

Não conseque acessar a sua conta? Como utilizar o sistema?







Esta é a tela principal do sistema dividido em 2 painéis.













Boa Tarde, Seja Bem-Vindo



Código: 9779



Tickets Abertos: 2



Tickets Fechados: 1



Meus Tickets: 3



Impressão: 0

**Código:** Referente ao código de sua empresa em nosso sistema.

**Tickets Abertos:** Mostra a quantidade de tickets abertos pela sua empresa.

**Tickets Fechados:** Mostra a quantidade de tickets que sua empresa abriu mas que já foram resolvidos.

**Meus Tickets:** Mostra a quantidade de tickets que sua empresa já abriu.

**Impressão:** Número de impressões pendentes.







**Novo Ticket:** Abri uma nova solicitação de atendimento.



**Tickets Abertos:** Todos os Tickets Abertos pela sua empresa que ainda não foram solucionados.



**Tickets Fechados:** Todos os Tickets que já foram solucionados.



**Meus Tickets:** Todos os Tickets abertos pela empresa.







**Vínculo:** Vincular e Desvincular funcionários a sua empresa.



**Impressão:** Solicitação de impressão de cartões para novos funcionários.



**Ordem de Serviço:** Informações a serem anexadas junto aos Tickets.



Manual: Explicação do sistema.







#### O que é um Ticket?

É uma nova solicitação, é nessa opção que você entrará em contato com o atendimento da Supersit.

### Qual a diferença para um email convencional?

Um email não tem muita coisa detalhada de um atendimento, já um Ticket armazena todo o processo, desde sua abertura até o seu fechamento, tendo assim um histórico que pode acessado pelo cliente.

#### Porque é necessário utilizar essa ferramenta?

Quando uma empresa atende um grande número de clientes, opta por trabalhar com Ticket para poder ter um alto controle na organização do seu atendimento.







### Como eu faço uma nova solicitação?

Primeiramente clique no menu **Novo Ticket**.

Uma nova tela será mostrada.



#### Abrir novo Ticket

Empresa: USUARIO TESTE SERVICE DESK

Código: 9779

Email: gustavo.upf@gmail.com

Categoria:

Boleto

•

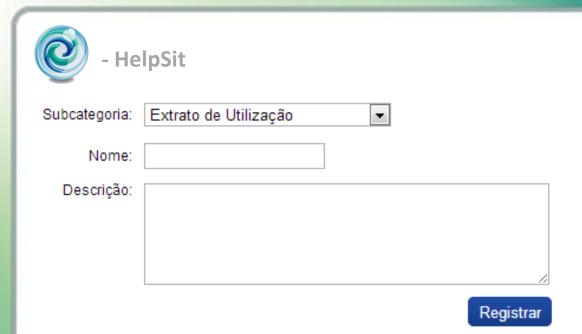
Categorizar

\*Este ticket poderá ser recategorizado

Depois disso você precisa selecionar a **Categoria**.

<u>S</u>elecione a que mais se adéqua ao seu requerimento, e clique no botão **Categorizar**.







Irá aparecer novos campos para serem preenchidos, na opção **Subcategoria** escolha qual o problema você está tendo, abaixo digite o seu **Nome** e na **Descrição** descreva com detalhes qual o motivo da sua solicitação, por fim, clique no botão Registrar.







O Sistema automaticamente tentará encontrar uma solução da solicitação feita, caso a resposta encontrada resolva o seu problema clique em **Sim**, caso contrário clique em **Não**. Somente será aberto um Ticket se realmente a resposta não for suficiente para solucionar o seu requerimento.



#### Resposta Encontrada

Olá Marcos,

Encontramos uma resposta para a sua solicitação:

Resposta: No WebSigom(Sistema de Pedidos) está disponível os últimos 7 dias de utilização do funcionário, caso queira um tempo maior clique em 'Não' e aguarde o seu atendimento.

Esta resposta atende a sua solicitação?

Sim

Não







Clicando em Sim o sistema voltará a página inicial, caso contrário o ticket será aberto da seguinte maneira.



#### Ticket Aberto No: 291150

Olá Marcos.

Seu Ticket foi aberto com sucesso, você será notificado via email sobre a abertura deste ticket. Aguarde e em breve atenderemos a sua solicitação.

Para abrir outro ticket Clique aqui

Note que um número será gerado "291150", ele é a confirmação e o seu controle de atendimento, ao mesmo tempo um email será enviado a empresa notificando a abertura. Para voltar ao menu principal clique em Menu Principal.

Menu Principal





De volta ao início vamos ver todas as informações do ticket que acabou de ser aberto. Para isso clique em **Tick. Abertos** 













Nesta opção será mostrado todos os tickets que foram abertos pela sua empresa, mas que ainda não foram solucionados pelo nosso atendimento. Se quiser saber mais detalhes sobre o ticket **clique sobre o seu número**.

Ticket	Data	Categoria	Requisitante	Status
291146	17/05/2013	Cadastro	sds	Em atendimento
291149	20/05/2013	Funcionario	Gustavo	Aguardando Resposta do Financeiro
<u>291150</u>	20/05/2013	Funcionario	Marcos	Em atendimento





Aqui está todos os dados do seu ticket, note que a opção Atendimento, Atendente e Resolução estão em branco, pois somente é preenchido ao final do atendimento.

Ticket:		Peso	quisar	
Listando valores	para <b>291150</b>			
Tipo: Abe	rto Categor	ria: Funcionario	Subcategoria:	Extrato de Utilização
Nro Ticket	291150	Data: 20/05/2013		Hora: 11:40:10
F	Requisitante: Marcos		Status:	Em atendimento
Atendimen	to: Aguardando		Atendente:	
Resoluçã	io:			
Ordem de	Serviço (1)			

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber





#### Ordem de Serviço (1)

Requisitante	Data	Нога	Descrição
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber

A opção ordem de serviço é importantíssima, pois é aqui que ficam gravados todos os procedimentos do seu ticket, da abertura ao fechamento. Caso queira anexar mais ordem de serviço ao seu ticket volte ao menu inicial e clique na opção Ordem de Serv. Lembrando que essa opção deve ser usada na abertura do ticket, se for realmente necessário.











#### Ordem de Serviço

Selecione abaixo o ticket em que você quer inserir um nova ordem de serviço.

Ticket: 291150 ▼



Na opção **Ticket**, selecione qual você quer criar a OS e clique em **OK** 

#### Criar Ordem de Serviço para Ticket: 291150

Requisitante:	
Descrição:	

Abrir

No campo **Requisitante** coloque o seu nome e descreva as informações no campo **Descrição**, por fim clique em Abrir.







Voltando ao **Menu Principal**, selecionando o menu **Tick. Abertos** e clicando sobre o **número** do mesmo podemos ver que uma nova Ordem de Serviço foi criada para o Ticket 291150

#### Ordem de Serviço (2)

Requisitante	Data	Hora	Descrição
Marcos	20/05/2013	12:09:06	Esqueci de avisar que é do funcinario João da Silva
Marcos	20/05/2013	11:40:10	Descrição: como faco para saber

Com essa informações o atendimento irá entrar em contato abrindo um nova OS. Veja







#### Ordem de Serviço (3)

Red	quisitante	Data	Hora	Descrição	
Awy	ara Cabral	20/05/2013	12:20:28	O Extrato de Utilização dos últimos 7 dias está disponível no WebSigom, no menu 'Consultas' e submenu 'Extrato'	Ξ
	Moroco	20/05/2012	40.00.00	Ecquesi de quiper que é de funcionario. João de Cilvo	Ŧ

Neste caso a atendente respondeu sua requisição, caso queira informar mais coisas ao atendimento abra uma nova ordem de serviço, mas se essa informação resolver o seu problema, ela será fechada automaticamente, e você será notificado via email. Assim que ele for fechado(Solucionado) passará a ficar no menu **Tick. Fechados**.







Note que todas as opções estão preenchidas e mais uma Ordem de Serviço foi criada, para notificar o fechamento. Note também que apareceram 2 botões

Listando valores para 291150

Reabrir

Qualificar

Tipo: Fechado

Categoria: Funcionario

Subcategoria: Extrato de Utilização

Hora: 11:40:10

Nro Ticket: 291150

Requisitante: Marcos

Data: 20/05/2013

Status: Aguardando Avaliação do

Atendimento

Atendimento: Bom

Atendente: Awyara Cabral

Resolução: Foi aberta uma OS para que o cliente posso verificar o extrato

#### Ordem de Serviço (4)

Requisitante	Data	Hora	Descrição	A
Awyara Cabral	20/05/2013	12:29:47	Ticket Fechado	Ξ
Awyara Cabral	20/05/2013	12:20:28	O Extrato de Utilização dos últimos 7 dias está disponível no WebSigom, no menu 'Consultas' e	+





O botão **Reabrir** serve para reabrir os tickets que você não concordou com o fechamento e sua solução. Está opção somente poderá ser acessada em até 2 dias de seu fechamento.

#### OIá, USUARIO TESTE

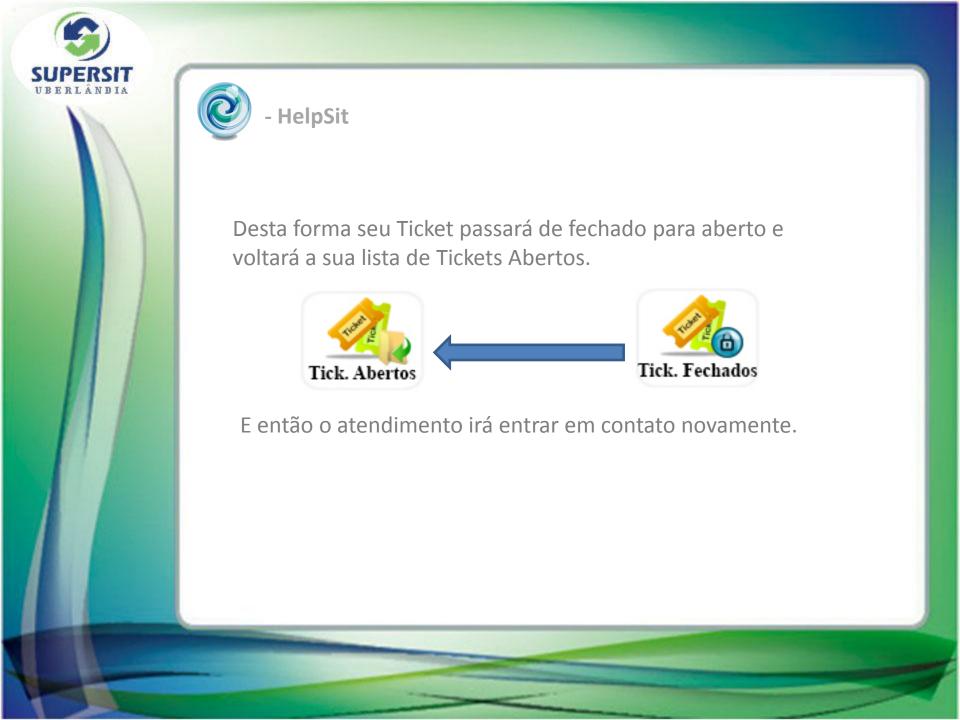
Seu ticket será novamente reaberto, para isso precisamos saber por qual motivo você está reabrindo, por favor preencha a caixa de texto a baixo sendo o mais claro possível:

Requisitante:	
Motivo:	

Para confirmar clique no botão abaixo.

Confirmar

Em Requisitante coloque o nome de quem está reabrindo o ticket e na opção Motivo descreva o porque da reabertura, logo após clique em Confirmar.







Já o botão **Qualificar** serve para qualificar o atendimento prestado pelos atendentes da Supersit.

#### OIá, USUARIO TESTE

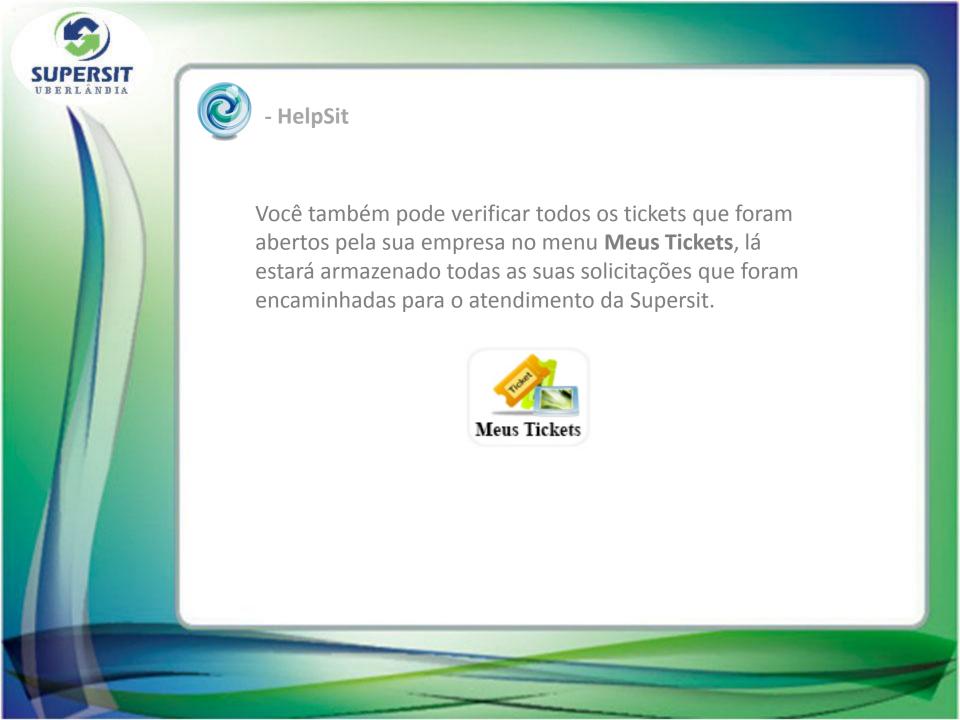
Gostaríamos de saber qual qualificação você da para o atendimento prestado pelo(a) atendente Awyara Cabral, sobre o ticket 291150.

- O Ótimo O Bom O Regular O Ruim O Péssimo

Selecione somente uma opção, e aquela na qual você qualifica o seu atendimento. Após isso, cliue no botão abaixo.

#### Confirmar

Selecione a opção que deseja e clique em **Confirmar**. Está opção somente estará disponível em até 2 dias após o fechamento do ticket, caso não seja qualificado, o atendimento terá qualificação 'Bom'.









# Impressão de Cartões

Para fazer uma solicitação de Impressão, clique no menu **Impressão** disponível no **menu principal**.



#### Impressão de novos cartões

Para a emissão de novos cartões é necessário que você tenha cadastrado os funcionários no sistema de pedidos.

Quantos funcionários foram cadastrados?



Pedidos de impressão

OS Data Hora Status

Na caixa coloque o número de funcionários que você acabou de cadastrar e clique em **OK**.







Impressão



#### Impressão de novos cartões

Para a emissão de novos cartões é necessário que você tenha cadastrado os funcionários no sistema de pedidos.

Quantos funcionários foram cadastrados?

OK Solicitação Enviada - Nro: 230

#### Pedidos de impressão

os	Data	Hora	Status
230	20/05/2013	13:14:50	Encaminhado

Uma mensagem mostrará o número da OS aberta, para o seu controle. Note que na opção Status o valor está como Encaminhado, assim que os cartões estiverem prontos, está opção mudará para Impresso e você será notificado via email.







## Vínculo

Para vincular ou desvincular um cartão, clique na opção **Vínculo** disponível no **menu principal**.



#### Vincular / Desvincular - Funcionários

Atenção: Você somente poderá vincular funcionários se TODOS os dados estiverem corretos, para o desvínculo fica orientado que, somente poderão ser desvinculados os funcionários vinculados ao Código 9779.

O que você deseja fazer?

Vincular

Desvincular

Se desejar vincular um cartão clique em **Vincular**, caso contrário clique em **Desvincular**.







Nas duas opções será necessário digitar o número do cartão e o CPF.

T	Vi	

#### Vincular Funcionário

Nro Cartão:	
CPF:	Vincular

Muita atenção em digitar o CPF, pode acontecer da empresa anterior ter cadastrado com o número errado.



## Desvincular Funcionário

Nro Cartão:	
CPF:	Desvincula

Se não possuir o número do cartão em mãos você pode acessar os dados no Sistema WebSigom.

